

La communication avec un tiers payeur : la vigilance est de mise

La bonne communication est un élément essentiel à l'établissement d'une relation de confiance avec le client. Ainsi, plusieurs articles du Code de déontologie des ergothérapeutes font référence à cette obligation. À commencer par l'article 20 qui édicte que *l'ergothérapeute doit chercher à établir et à maintenir avec son client une relation de confiance mutuelle et s'abstenir d'exercer sa profession d'une façon impersonnelle.*

Puisque la communication sert d'abord à échanger de l'information et à établir une relation de confiance mutuelle avec la personne, cette communication se doit d'être empreinte de respect, d'objectivité et de professionnalisme. Cette communication se doit également d'être claire, utile et pertinente afin que, comme stipulé aux articles 31 et 33, l'ergothérapeute fournisse à son client *les explications nécessaires à la compréhension et à l'appréciation des services qu'il lui rend* et qu'il puisse obtenir de ce dernier un consentement libre et éclairé.

Aussi, la communication s'avère un enjeu particulier lorsque s'ajoute un « lien d'affaire » avec un tiers payeur. Les échanges d'informations alors requis avec un tiers ne doivent pas se faire au détriment des obligations déontologiques de l'ergothérapeute vis-à-vis du client bénéficiaire de ses services. Ainsi, lors de l'échange d'informations avec un tiers, l'ergothérapeute doit toujours chercher à préserver le lien de confiance qu'il entretient avec son client bénéficiaire ainsi que son droit à la protection des renseignements confidentiels. Cette obligation de ne pas divulguer à autrui sans autorisation préalable les informations qui viennent à sa connaissance à l'égard de son client dans le cadre de l'exercice de sa profession est imposée à l'ergothérapeute en application des dispositions de l'article 60.4 du Code des professions et constitue un des éléments essentiels au maintien du lien de confiance.

Plusieurs groupes, organismes (assureurs, employeurs) ou tiers peuvent, pour différentes raisons, avoir intérêt à obtenir de l'information colligée sur un client au dossier de l'ergothérapeute ou à échanger de l'information verbalement avec l'ergothérapeute. Or, plusieurs dispositions qui ont trait à la protection des renseignements confidentiels ont été insérées dans les textes législatifs, notamment la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé et ce, non seulement pour préserver le secret professionnel, mais également dans un but de protection du droit à la vie privée.

Ainsi, que cette communication avec un tiers vise la négociation de la demande de service, la mise en place d'un plan d'intervention ou le partage d'une opinion professionnelle, l'ergothérapeute doit s'assurer de respecter ses obligations déontologiques envers le client bénéficiaire lors de ses communications.

Aussi, la nature de l'information à transmettre au tiers doit être pertinente à la demande de service et ne se limiter qu'à l'essentiel. Qui plus est, le client doit avoir consenti au préalable à ce transfert d'information.

À titre d'exemple, transmettre le motif des absences du client à ses rendez-vous pourrait lui être préjudiciable et contrevenir aux obligations professionnelles de l'ergothérapeute vis-à-vis de son client bénéficiaire. Toutefois, il pourrait être approprié de communiquer au tiers l'absence du client à ses rendez-vous sans citer le motif de cette absence lorsque cette information est pertinente ou que ces absences nuisent à l'accomplissement du mandat.

Il est également important de rappeler que, quel que soit le mode de communication privilégié, oral ou écrit, toute forme de communication avec un tiers doit demeurer exempte de familiarité. La qualité du langage ainsi que le choix des mots utilisés doivent traduire le degré de professionnalisme auquel l'ergothérapeute est tenu de se conformer. En outre, les communications échangées par voie électronique, bien que souvent rédigées dans un style plus informel, sont assujetties aux mêmes règles et doivent demeurer empreintes de professionnalisme et exemptes de jugement de valeur.

Soulignons enfin qu'une tenue de dossier rigoureuse demeure l'une des formes de communication les plus efficaces pour les ergothérapeutes et ultimement la seule preuve qu'une communication a effectivement eu lieu. En effet, le règlement sur la tenue de dossier stipule que l'ergothérapeute doit non seulement inscrire ou verser à son dossier la date et un compte-rendu de toute communication pertinente avec le client ou un tiers, mais également toutes correspondances pertinentes et tout autre document relatif aux services professionnels rendus. Aussi, la vigilance à l'égard des communications est de mise en tout temps.